

SENTENCE ARBITRALE DU COLLEGE ARBITRAL DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

AUDIENCE DU 10 MARS 2016

En cause de :

Monsieur A et son épouse Madame B, domiciliés ensemble à XXX

Demandeurs qui comparaissent en personne.

contre :

OV, ayant son siège social à XXX

Lic XXX

N° Entreprise : XXX

Défenderesse

représentée par Madame C, déléguée commerciale.

Nous soussignés :

1° Maître XXX, Présidente du Collège ;

2° Madame XXX,

3° Monsieur XXX,

représentant les associations des consommateurs ;

4° Madame XXX,

5° Monsieur XXX,

représentant le secteur de l'industrie du tourisme ;

tous ayant fait élection de domicile au siège social de la Commission de litiges voyages, 50 rue du Progrès à 1000 Bruxelles ;

Assistés de Madame XXX, en qualité de Greffier,

agissant en qualité d'arbitres du collège arbitral, constitué dans le cadre de la Commission de Litiges Voyages, dont le siège est situé Rue du Progrès 50, (Ministère des Affaires Economiques) à 1210 Bruxelles.

avons rendu la sentence suivante :

Vu les articles 1676 et suivants du Code judiciaire ;

Vu le formulaire de saisine de la Commission de Litiges Voyages, rédigé, complété, signé le 15 janvier 2016 ;

Vu le dossier de la procédure régulièrement constitué en langue française, au choix des parties, et notamment :

- l'accord écrit des parties sur la procédure d'arbitrage,
- les pièces déposées par elles,
- les moyens développés par écrit par les parties,
- leur convocation écrite à comparaître à l'audience du 10 mars 2016
- l'instruction de la cause faite oralement à l'audience du 10 mars 2016

1. LES FAITS

Les demandeurs ont réservé un circuit de 14 jours à Madagascar, pour 2 personnes, du 24/03/2015 au 06/04/2015, selon bon de commande du 20/10/2014 et confirmation du même jour, pour le prix de 4140 €.

Les voyageurs se plaignent de la mauvaise exécution du contrat sur plusieurs points, à savoir :

- Autocar non adapté au circuit : trop petit, mauvaise climatisation, manque d'entretien (les plaquettes de frein ont dû être remplacées par le chauffeur et le véhicule est tombé en panne)
- Durant 4 nuitées, dans les chalets « A » et à l'hôtel « B », les lieux étaient dans un état de saleté repoussant, salles de bains quasi inutilisables (moisissures, insectes partout, eau froide, voire coupée etc.)

Les voyageurs soulignent que les autres logements, s'ils étaient simples parfois, étaient cependant, quant à eux, propres et accueillants.

Les voyageurs se sont plaints auprès de leur guide durant le voyage ainsi qu'auprès des hôteliers les 28/3/15 et 31/3/15. Ils ont également écrit à OV le 8/4/15, juste après leur retour.

Pour ce qui est du logement, OV rappelle que « Madagascar est un des pays les plus pauvres au monde » et que la brochure précise sous le titre *info vérité* ce qui suit « *une préparation personnelle est nécessaire pour s'adapter aux conditions économiques du pays et vivre pleinement de la destination. Il convient notamment d'oublier ses références européennes de qualité de services et de prestations, l'hôtellerie étant inégale selon les régions* ».

OV avait auparavant précisé que l'hôtel A était « *proposé parce que seul établissement dans un rayon de 80 km qui a l'appellation d'hôtel* » (lettre du 28/7/2015).

OV conteste également les griefs relatifs à l'autocar ; il rappelle à nouveau les termes de sa brochure et le fait que les standards à Madagascar sont très différents de ceux que l'on connaît en Europe.

2. LA DEMANDE

Les voyageurs postulent une indemnité de 700 € par personne soit 1400 €.

OV a proposé, le 28/7/2015, une réduction de 3% à valoir sur un prochain voyage.

Dans le cadre de l'arbitrage OV a ensuite proposé une indemnité de 10 % de la partie terrestre soit 133 €/personne

3. DECISION EN DROIT

Telle qu'introduite, la demande est recevable. Aucun moyen d'irrecevabilité n'a par ailleurs été invoqué.

Le présent litige est régi, notamment, par la loi du 16/02/1994 sur le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyages.

Le voyage réservé par les demandeurs s'intitule « Madagascar autrement ». Il s'agit selon la brochure d'un « *circuit spécialement étudié pour faciliter les rencontres avec une population attachante et francophone* ». L'hébergement prévu est le suivant : « *hébergement en hôtels et lodges 2**(normes malgaches), en maison familiale et en campements confortables* ».

Et comme il a déjà été rappelé plus haut, la brochure indique également sous une rubrique « info-vérité » que : « *une préparation personnelle est nécessaire pour s'adapter aux conditions économiques du pays et vivre pleinement de la destination. Il convient notamment d'oublier ses références européennes de qualité de services et de prestations, l'hôtellerie étant inégale selon les régions* ».

Les voyageurs ont donc clairement opté pour une formule simple dans le cadre d'un voyage placé sous le label « solidaire et équitable ».

Mais comme ils le soulignent, simple n'est pas synonyme de sale ou d'absence d'hygiène élémentaire.

OV ne le conteste pas vraiment. Il formule d'ailleurs une proposition d'indemnisation, reconnaissant ainsi au moins partiellement le bienfondé de la demande en ce qui concerne les hébergements.

4 nuits sur les 14 du circuit font l'objet des plaintes des voyageurs.

A ce titre la proposition formulée par l'organisateur de voyages d'une indemnité de 133 € par personne soit 10% de la partie terrestre du voyage paraît équitable et de nature à indemniser correctement le préjudice subi.

En ce qui concerne les griefs relatifs à l'autocar, les photos déposées montrent certes un véhicule de dimension modeste mais ne démontrent pas qu'il y aurait manquement par rapport aux attentes légitimes que les voyageurs pouvaient fonder sur la base de la brochure de OV.

Le Collège est dès lors d'avis qu'une indemnisation de ce chef n'est pas fondée.

4. LES FRAIS

Compte tenu de ce que le collège n'estime la demande que partiellement fondée, et le montant réclamé excessif, les frais qui s'élèvent à 140 € dans le chef des demandeurs, seront partagés à parts égales entre les parties comme précisé au dispositif de la présente sentence.

SA2016-0008

PAR CES MOTIFS,

Le Collège arbitral déclare la demande recevable et partiellement fondée.

Donne acte à OV de sa proposition de payer aux demandeurs la somme de 266 € et pour autant que de besoin, la condamne à payer ce montant aux demandeurs.

Condamne la défenderesse OV à la moitié des frais de la présente procédure soit 70 €.

Ainsi jugé à l'unanimité des voix à Bruxelles, le 10 mars 2016.

RESUME

MADAGASCAR, circuit du 24/3/15 au 6/4/15, 2 pers. 4140 €. Demande de 2x 700 € d'indemnité.

Brochure claire quant au caractère « simple » du séjour et de l'hébergement dans un pays extrêmement pauvre. Néanmoins réel manque d'hygiène et de propreté durant 4 nuitées ne peuvent être acceptés.

Griefs à l'égard de l'autocar non établis.

Proposition OV 10 % de la partie terrestre soit 2 x 133 € satisfactoire.

Unanimité.